

Axiomas de la comunicación humana

Fueron postulados por Watzlawick y colaboradores en el año 1974, en su “Teoría de la Comunicación Humana”.

1. Todo es comunicación.

No existe la no comunicación, todo lo que hacemos es comunicación. Cuando le preguntamos a alguien sobre su comunicación con otra persona y nos dice que no se comunica con esa persona, porque no se hablan, tenemos que ir más allá y ver que no hablar supone también una forma de comunicarse.

Comunicar es enviar al otro el mensaje que queremos hacerle llegar, pero los mensajes no solo son hablados o escritos, pueden ser pautas conductuales que dejen clara nuestra posición y es de destacar que el sentido de lo dicho no lo pone el orador sino el oyente.

2. La importancia de lo digital y lo analógico en la comunicación.

Lo que hablamos, lo que escribimos, forma parte del aspecto digital de nuestro mensaje. Mediante lo digital expresamos lo que queremos decir usando el lenguaje para denominar los objetos y para decir lo que queremos transmitir. Transmitimos datos e informaciones sobre las cosas, mediante lo verbal.

La parte no verbal de nuestro mensaje tiene que ver más con nuestro ser, con nuestros sentimientos, con nuestros estados de ánimo, y por ello lo no verbal, lo analógico, da más información de nosotros mismos que lo que decimos verbalmente en un momento determinado.

3. El contenido y la relación en la comunicación.

El contenido es aquello de lo que hablamos con los demás, pero ese contenido está influenciado por la relación con el otro. De tal manera, que el nivel de relación supone una meta-comunicación, pues clasifica al contenido. [...] la relación interpersonal, con el otro, depende de la empatía, de saber

ponerse en su lugar. Esto da lugar a una relación diferente, donde es más importante la relación interpersonal, que de lo que se hable con el otro.

4. Los conflictos y su resolución en función de la puntuación de la secuencia de hechos.

Los conflictos en las relaciones interpersonales tienen que ver, sobre todo, con la distinta y complementaria puntuación que cada uno hace de los hechos. Así, por ejemplo, la esposa dice: “lo rezongo porque viene tarde” y él dice: “vengo tarde porque me rezonga”. De esta forma ninguno de los dos se hace responsable de su parte y pone la responsabilidad en el otro. Con ello, ninguno puede cambiar porque el que tendría que cambiar es el otro y no él o ella.

5. La simetría y la complementariedad de las interacciones.

En los grupos humanos existe una jerarquía, que influye en las interrelaciones que se establecen. Desde ahí resulta evidente que las relaciones laborales, por ejemplo, [...] son o simétricas o complementarias, según se fundamenten en la igualdad de los que se relacionan o en la diferencia. Así, por ejemplo, las interacciones jefe-subordinado son complementarias, mientras que las interacciones entre los subordinados son simétricas.

Este axioma es importante para la comunicación en las organizaciones, por eso se habla en ellas de comunicación ascendente, descendente y horizontal, porque lo que se quiere resaltar con dichas denominaciones es la igualdad o diferencia jerárquica de los que se comunican.

Extraído de:

Tuzzo R, Toledo S, Delgado M, Larrosa M, Ghierra A. Conceptos básicos de psicología en la formación de los profesionales de la salud. Tomo I. Dirección Rosario Tuzzo de Vernazza. Montevideo: Oficina del Libro FEFMUR, Universidad de la República, Facultad de Medicina; 2009: 37-39.